

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN AYAM GORENG “NELONGSO”
DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

AHMAD BAL'YAN

201210160311353

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2019

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN AYAM GORENG “NELONGSO”
DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi**

Disusun Oleh:

AHMAD BAL'YAN

201210160311353

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2019

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN AYAM GORENG NELONGSO DI KOTA MALANG

Oleh :


Ahmad Bal'yan
201210160311353

Diterima dan disetujui
pada tanggal 22 Juli 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

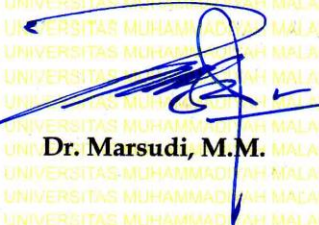

Dr. Marsudi, M.M.


Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,


Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN AYAM GORENG NELONGSO DI KOTA MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Ahmad Bal'yan**
NIM : **201210160311353**
Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Juli 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.**
Penguji II : **Dra. Titiek Ambarwati, M.M.**
Penguji III : **Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.**
Penguji IV : **Dr. Marsudi, M.M.**


1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,




Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ahmad Bal'yan
NIM : 201210160311353
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Email : aziyayan@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benar a:

4. Tugas Akhir dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AYAM GORENG "NELONGSO" DI KOTA MALANG. Adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

5. Apabila ternyata di dalam tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi saya bersedia Tugas Akhir ini digugurkan dan Gelar Akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

6. Tugas Akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan Hak Bebas Royalti Non Exclusive.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya

Malang, 21 Agustus 2019

Yang Menyatakan



Ahmad Bal'yan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah , Segala puji syukur penulis panjatkan ke kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.

Penelitian dengan judul **ANALIS KUALITAS LAYANAN AYAM GORENG NELONGSO DI KOTA MALANG** yang disusun untuk memenuhi serta melengkapi syarat memperoleh gelar sarjana di bidang Ekonomi, program studi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari hambatan serta kesulitan. Namun, Dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha memberi sebaik mungkin, penulis menyadari akan kemampuan dan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Berkat bimbingan, nasehat, dorongan serta saran-saran dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing segala permasalahan tersebut dapat teratasi dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan syukur dan terima kasih yang tulus dan mendalam kepada yang terhormat dibawah ini :

1. Drs. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu dan persetujuannya kepada peneliti dalam melakukan proses penulisan skripsi.
3. Dr. Marsudi, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah mendukung peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Marsudi, M.M. selaku dosen pembimbing satu yang disela-sela kesibukannya bersedia meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran dalam membimbing tugas akhir ini.
5. Baroya Mila Shanty S.E, M.M. Selaku dosen pembimbing dua dan Selaku Dosen Wali Manajemen G yang telah memberikan nasihat dan dorongan.

6. Terima kasih kepada segenap dosen Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membimbing saya dari awal masuk kuliah sampai tugas akhirnya ini selesai.
7. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya, H.Rusdi dan Rosidah yang sudah mendoakan saya dan selalu memenuhi kebutuhan saya selama kuliah hingga mendapatkan gelar Sarjana.
8. Terima kasih kepada, Eny Zulfa , Sri Wahyuningsih, Satria, Wilis, Fadhil, Reza, Ridho, Singgih, Febri, yang sudah mendokan saya dan selalu memberi dorongan/semangat selama setahun ini hingga tugas akhir saya terselesaikan dengan baik.
9. Terima kasih kepada semua teman-teman satu angkatan jurusan manajemen 2012 dan kakak senior yang telah mendukung, memberi semangat dan kerjasama selama kuliah dan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis percaya bahwa budi baik yang mendorong serta kerjasama yang telah penulis terima dari Bapak / Ibu / Saudara/i pasti akan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini ada manfaatnya bagi pengembang ilmu pengetahuan dunia dan bagi dunia perindustrian khususnya pada sektor pemasaran.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 17 Juli 2019

Ahmad Bal'yan

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
ABSTRACTION	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Kualitas Layanan	6
1. Definisi Kualitas Layanan	6
2. Dimensi Kualitas Layanan	7
C. Keandalan (<i>Reliability</i>)	11
D. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	12
E. Jaminan (<i>Assurance</i>)	13
F. Empati (<i>Emphaty</i>)	13
G. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	14
H. Kerangka Pikir	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Lokasi Penelitian	17
B. Jenis Penelitian	17
C. Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel	17
D. Variabel Penelitian	19
E. Jenis dan Sumber Data.....	21
F. Tehnik Pengumpulan Data	22

G. Uji Instrumen.....	22
H. Pengukuran Variabel.....	24
I. Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	28
C. Karakteristik Responden	28
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	31
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Ayam Goreng Nelongso Cabang Malang	32
D. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	33
1. Hasil Uji Validitas	33
2. Hasil Uji Reliabilitas	35
E. Hasil Analisis Rentang Skala	35
1. Hasil Analisis Rentang Skala Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>)	36
2. Hasil Analisis Rentang Skala Variabel Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	38
3. Hasil Analisis Rentang Skala Variabel Jaminan/ <i>Assurance</i>	40
4. Hasil Analisis Rentang Skala Variabel Perhatian/ <i>Empathy</i>	42
5. Hasil Analisis Rentang Skala Variabel Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i>	43
F. Pembahasan	46
1. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	46
2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	42
3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	49
4. Perhatian (<i>Empathy</i>)	50
5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3.1 Jumlah Pengunjung Ayam Goreng Nelongso Outlet Unmuh Malang Januari – Maret 2019	18
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3.3 Skala Variabel Penelitian	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	31
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Ayam Goreng Nelongso Cabang Malang	32
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas	34
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.8 Hasil Rentang Skala Variabel Kehandalan (Reliability)	36
Tabel 4.9 Hasil Rentang Skala Variabel Daya Tanggap/Responsiveness	38
Tabel 4.10 Hasil Rentang Skala Variabel Jaminan/Assurance	40
Tabel 4.11 Hasil Rentang Skala Variabel Perhatian/Emphaty	42
Tabel 4.12 Hasil Rentang Skala Variabel Bukti Fisik/Tangibles	44
Tabel 4.13 Hasil Rentang Skala Variabel Penelitian	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	15
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Rekapitulasi Hasil Penyebaran Kuesioner

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aryani Dwi dan Rosinta Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Mei-Agustus 2010
- Bungin Burhan. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif. Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Kedua. Jakarta: Kencana
- Elrado H, M., Kumadji, S., & Yulianto, E., 2014. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2), 1–9
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A., 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Prasastono, N. and Pradapa, S.Y.F., 2012. Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, 11. No. 2, Oktober 2012
- Prayoga B. P, Kusumadewi. N.M.W dan Suryani. A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Ramayana Departemen Store di Kota Denpasar. *Naskah Publikasi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Bali
- Sekaran. Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Shi, Y., Prentice, C. and He, W., 2014. Linking service quality, customer satisfaction and loyalty in casinos, does membership matter?. *International Journal of Hospitality Management*, 40, pp.81-91
- Sinaga, , Annisa F, Nafisah L, Juliani M, Selvia C.C dan Putri. Z. 2013. 10 Karakteristik Konsumen Indonesia. <https://id.scribd.doc.sepuluh-karakteristik-konsumen.-indonesia>. Diakses 24 Mei 2019.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Cetakan Kedelapan Belas. Jakarta: LP3ES

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta

Tjiptono, F. & Chandra, G. 2016. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi

Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang

Umar H. 2003. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Grafindo

Zeithaml, Bitner, & Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, Sixth Edition*. McGraw-Hill, New York



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang



Tanda Terima Cek Plagiasi Sementara

NO

Tanggal

KODE

A

Nama
NIM
Jurusan

Amad Bai'yan
20120160311353
MANAJEMEN

Keaslian Publikasi
Terdapat atau Tidak

